



服務滿意度問卷（機構/社團專用）

本欄由本局填寫

問卷編號：_____ 填表日期：____/____/201__

為提高服務質素，本局現在進行服務滿意度調查。請 貴機構/社團以接受本局服務為經驗，回答以下問題：

服務類別：（一份問卷只選擇一個類別、一個範疇）

<input type="checkbox"/> 援助金	<input type="checkbox"/> 個人及家庭輔導服務	<input type="checkbox"/> 緊急求助	<input type="checkbox"/> 積極人生服務計劃及社區就業輔助計劃
<input type="checkbox"/> 平安通呼援服務的特別援助金	<input type="checkbox"/> 敬老金	<input type="checkbox"/> 頤老咭	<input type="checkbox"/> 參與《頤老咭》計劃
<input type="checkbox"/> 家居照顧及支援服務	<input type="checkbox"/> 院舍院童 / 入托幼兒之保險索償	<input type="checkbox"/> 社會服務設施的轉介 <small>（請於註一指出所屬範疇）</small>	<input type="checkbox"/> 禁毒教育活動
<input type="checkbox"/> 健康生活教育	<input type="checkbox"/> 戒毒服務	<input type="checkbox"/> 預防問題賭博教育	<input type="checkbox"/> 戒賭輔導活動
<input type="checkbox"/> 社團/機構申請資助 <small>（請於註一指出所屬範疇）</small>	<input type="checkbox"/> 社會服務設施准照服務	<input type="checkbox"/> 殘疾評估登記證 ^{註二}	<input type="checkbox"/> 殘疾津貼 ^{註二}
<input type="checkbox"/> 其他 _____			

註一：請勾選所屬範疇：兒青 長者 復康 准照 家庭社區 戒毒 戒賭
註二：尚未推行服務承諾

		拒答/ 不適用 ××	十分 滿意 ☺☺	滿意 ☺	一般 ☹	不滿意 ☹	十分 不滿意 ☹☹	倘認為不滿意/十分不滿意， 請指出原因
方便程度	1 服務時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	2 服務地點	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	3 聯絡方法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
員工服務	4 服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	5 專業程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	6 服務效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	7 服務主動性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
環境設備	8 舒適程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	9 設施配置	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
內部流程	10 等候時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	11 簡捷程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	12 公平性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
服務效果	13 符合使用目的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
服務資訊	14 資訊公開	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	15 資訊正確	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
電子服務	16 電子服務範圍足夠性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	17 電子服務滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
服務承諾	18 服務承諾範圍足夠性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	19 指標滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	20 指標清晰程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
整體服務	21 整體服務滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
其他意見	22 您對本局的服務尚有甚麼補充意見？（如空間不足，可在本頁背面繼續填寫）							

本問卷可以在本局各辦公地點索取或於網頁下載：<http://www.ias.gov.mo/tw/optimization-services/public-satisfaction>

填寫後可透過以下途徑交回本局：

1. 郵寄 / 交回至本局研究及規劃廳

地址：澳門青洲大馬路 56 號青洲災民中心 7 樓

2. 傳真：2835 5279

3. 電郵：dep@ias.gov.mo

服務滿意度問卷採不記名方式收集，無須填寫姓名或機構／社團名稱。

其他意見(續)：